

業務委託仕様書

1 委託業務名

令和7年度宮崎県自殺防止相談電話「お悩み傾聴ダイヤル」業務委託

2 目的

自殺に追い込まれる前に、相談者の悩みひとつひとつに丁寧に対応することが自殺予防の重要なポイントとなることから、悩みを打ち明けられる電話相談窓口を開設し、必要な支援に繋げる環境を整えることを目的とする。

3 履行場所

受託者が日本国内に設置するコールセンター。ただし、相談者に関するプライバシーの保護を図り、相談員が適切な相談を行えるよう、必要な設備(専用ブース等)を確保すること。

4 委託期間等

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

5 業務の内容

(1) 相談対応業務

- ① 電話による相談に対する傾聴・助言
- ② ①に附帯する次の業務
 - (ア) 緊急対応が必要な相談に係る委託者・関係機関への連絡
 - (イ) 相談内容の記録及び統計資料の作成並びにそれらに係る報告
 - (ウ) その他必要と認められる業務

(2) 相談対応業務受付期間

令和7年4月1日(火)から令和8年3月31日(火)まで

(3) 相談対応業務受付時間

【開庁日】

- ①月・水・金 計142日
午前4時から午前9時まで、及び、午後7時から午後8時まで
- ②火・木 計100日
午前4時から午前9時まで

【閉庁日】

- ③土・日(祝日・年末年始含む) 計104日
午前4時から午後6時まで
- ④月～金(祝日・年末年始)
午前4時から午後8時まで 計19日

※閉庁日とは宮崎県の休日を定める条例(平成元年条例第22号)第2条に規定する県の休日とし、開庁日とは閉庁日以外の日とする。

(4) 回線数 1回線

(5) 相談対象者について

原則として、宮崎県内に在住、在勤、在学する者を対象とする。ただし、左記以外の対象者からの相談の場合も、他の相談窓口を紹介するなど誠意をもって対応し、相談者に不信感や不満を抱かせないように対応すること。

(6) 相談体制

ア 業務責任者の配置

受託者は、受託業務を円滑に運営するため、当委託業務の責任者（以下、「業務責任者」という）を1名配置し内部における責任体制を構築すること。

イ 業務責任者の業務

業務責任者は、相談員に対する指導を行い、また、緊急の対応を要する相談等については通話にあたる相談員の支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行うこと。

ウ 相談責任者の配置

受託者は、相談業務の分担、指揮的役割を行い、円滑な相談業務を行うため、相談責任者を1名以上配置すること。

なお、相談責任者は精神保健福祉士又は産業カウンセラー等の資格を有する者とする。

エ 相談員の配置

受託者は、相談対応時間中に十分と考えられる配置人員及び予備人員による体制を構築すること。また、相談員は精神保健福祉士、臨床心理士及び公認心理師、産業カウンセラー等の資格を有する者とする。

オ 相談員へのケア体制

受託者は、様々なニーズや問題を抱える相談者の相談を受ける相談員のメンタルケア体制を充実したものにする。

カ 名簿の提出

受託者は、実施期間前に業務責任者、相談責任者、および相談員等、業務従事者の名簿を提出すること。名簿について変更が生じる場合は、事前にかつ速やかに変更内容を提出すること。

キ 業務従事者の守秘義務

受託者は、当委託業務に従事する者全員に、本委託契約における個人情報の取扱いと同様の義務を課すこと。

(7) 相談環境（専用電話回線）の整備

ア ナビダイヤルの申込は委託者が行う。なお、本申込に伴い発生する工事費や開通後の月額料金など、通信事業者から委託者に直接請求があるものについては、委託者の負担とする。

イ 受託者は本業務を実施するために必要な専用電話回線を用意すること。ただし、ナビダイヤルからの転送設定が可能なものとし、他の業務委託等で使用する電話回線との共用は認めない。

ウ 所定の回線を用意し、相談受付時間は常時対応することができる体制を確保す

ること。

エ 相談業務が支障なく履行できるようナンバーディスプレイ機能付きの電話機器を用意すること。

オ 故障時に代替できる電話機器を準備するとともに電話機器・設備に関し必要な保守点検を実施すること。

(8) 相談員の研修

受託者は、相談員に対し、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行い、相談に係る資質向上に努めるとともに、研修を実施したときはその概要を委託者に報告すること。

(9) 相談への対応方法

ア 受託者は、相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。

イ 受託者は、記録を整備するなどして、効率的な援助が行われるよう配慮すること。

ウ 電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し、相談内容に応じた適切な機関を案内し、当該相談者が希望する場合は必要な連絡調整を行うこと。

エ 受託者は、委託期間前までに相談対応マニュアルを作成し、委託者及び相談員等に周知を図ること。

(10) 報告

相談対応状況（相談件数、相談者実数、リピート率）については、1ヶ月分をとりまとめ、翌月10日までに宮崎県担当者（以下、「担当者」と言う。）に報告すること。また、相談内容は電子データとして保存し、宮崎県へ提供すること。報告にあたっては、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。なお、氏名や住所等が特定できた場合は、相談状況とともに特定できた情報を報告すること。

(11) 緊急対応が必要な相談への対応

受託者は、自殺など、対象者の生命や身体の危険性が高く、緊急対応や危機介入が必要とされる場合は、委託事業者より警察等の関係機関に通報し、必要な情報を提供し、安否確認を依頼すること。翌開庁日に、宮崎県が速やかに対応できるよう、情報共有を行うこと。

(12) 検証への協力

次年度の事業実施に向けた電話相談体制にかかる現状や課題の把握を目的とした資料提供、データ分析等に協力すること。

(13) 普及啓発カードの作成・印刷

お悩み傾聴ダイヤルの認知度向上を目的とした普及啓発カードを30,000枚を作成し、宮崎県に納品すること。サイズは85 mm×54mmとし、マット紙を使用し、角丸加工の上、両面カラー印刷とすること。デザインは、委託者と協議の上、制作すること。

6 業務内容の運営のための協議等について

業務の確実な遂行のため、委託者及び受託者の協議で必要な打合せ等を適宜実施すること。

7 個人情報の取扱いについて

受託者は、本業務を受託し履行する上で知り得た個人情報については、業務委託契約書別記1「個人情報取扱特記事項」に基づき、適正な管理を行うこと。

8 成果物の帰属

本業務で履行した内容は全て宮崎県の所有とし、宮崎県の承諾なくして貸与、公表、使用してはならない。

9 その他

- (1) 業務の実施にあたっては、本仕様書及び委託契約書（以下「仕様書等」という。）の各条項を忠実に守り、県の業務に支障をきたさないよう配慮するとともに、委託業務が正常な状態で実施されるように努めなければならない。
- (2) 本事業を履行するにあたり、第三者への業務のすべてを委任、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面による承認を得たときは、一部の業務を委託することができる。
- (3) 仕様書等に特段の記載が無い限り、業務を実施するにあたり必要となる経費はすべて受託者の負担とし、委託料に含まれるものとする。
- (4) 受託者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。業務委託契約が終了した後も同様とする。
- (5) 業務の遂行にあたり疑義が生じた場合又はこの仕様書等に定めのない事項については、県と十分に協議を行うこと。